



বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
প্রশাসন শাখা, পর্যটন ভবন, প্লট: ই-৫ সি/১,
পশ্চিম আগারগাঁও, শেরে বাংলা নগর প্রশাসনিক
এলাকা, ঢাকা - ১২০৭।



অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে সেবাগ্রহীতা/অংশীজনদের সঙ্গে ৪র্থ অবহিতকরণ সভার কার্যবিবরণী

সভাপতি	মোহাম্মদ মাহফুজুর রহমান মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ) এবং APA টিম প্রধান, বাপক
সভার তারিখ	২৩-০৬-২০২১ খ্রিস্টাব্দ
সভার সময়	বেলা ১১:৩০ ঘটিকা
স্থান	‘ঐকতান’ সভাকক্ষ, বাপক, প্রধান কার্যালয়
উপস্থিতি	পরিশিষ্ট ‘ক’

সভাপতি অংশগ্রহণকারী সকল সদস্যবৃন্দকে স্বাগত জানিয়ে সভার কার্যক্রম শুরু করেন। অতঃপর সভাপতি উপব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ও বাপক-এর APA টিমের ফোকাল পয়েন্ট জনাব রাকিবুল হাসান-কে সভা সঞ্চালনা, সভা আহবানের উদ্দেশ্য ও অন্যান্য বিষয় বিস্তারিতভাবে উপস্থাপনের জন্য নির্দেশ প্রদান করেন।

সভাপতির নির্দেশনা অনুসরণে জনাব হাসান ২০২০-২১ অর্থবছরের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি (APA)-এর আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহের কার্যক্রম [১.৩]-এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে (এপ্রিল-জুন, ২০২১) অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে আয়োজিত সভায় অংশগ্রহণকারীদের উন্মুক্ত আলোচনার আহবান জানান।

২। সভায় উপস্থিত জনাব নুসরাত গনি, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রধান কার্যালয়, বাপক, ঢাকা বলেন সংস্থার চেয়ারম্যান মহোদয়ের সভাপতিত্বে অনুষ্ঠিত মে ২০২১ মাসের সমন্বয় সভায় সকল বাণিজ্যিক ইউনিটে অতিথিবৃন্দের অভিযোগ/পরামর্শ/সুপারিশ/প্রশংসা প্রভৃতি সংরক্ষণ এবং সেগুলো লিপিবদ্ধ করে প্রধান কার্যালয়ে বাণিজ্যিক শাখার মাধ্যমে একত্রীকরণের সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়েছে। সেমতে বাণিজ্যিক শাখা থেকে নির্ধারিত ছক সমেত অফিস আদেশও জারি করা হয়েছে। তিনি সকল বাণিজ্যিক ইউনিট-এর ব্যবস্থাপকবৃন্দের প্রতি উক্ত ছক অনুযায়ী তথ্য সরবরাহের অনুরোধ জানান। প্রসঙ্গত, জনাব মোঃ আব্দুছ ছামী, স.নি.ক (আইসিটি), প্রধান কার্যালয়, বাপক, ঢাকা অভিযোগ প্রদানের পদ্ধতিটি সবিস্তারিত সভাকে অবহিত করেন। তিনি বলেন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (www.grs.gov.bd) ওয়েবসাইটটি সকল ইউনিটের বিজ্ঞাপন/ব্রোশিওর, খাবারের মোড়ক এবং অভিযোগ বাক্সের উপরে প্রিন্ট করে প্রদর্শনপূর্বক অতিথিদের অনলাইন মাধ্যমে অভিযোগ/পরামর্শ/মন্তব্য/প্রশংসা প্রদানে উৎসাহিত করা যেতে পারে। এছাড়া রুফটপ রেস্টোরাঁয় খাবার পরিবেশনের বিলম্বের অভিযোগের বিষয়ে জনাব মোঃ ফয়জুল কবির খান, ইউনিট ব্যবস্থাপক, রুফটপ রেস্টোরাঁ, পর্যটন ভবন, বাপক, ঢাকা সভাকে জানান, তিনি দায়িত্ব নেয়ার পর এ বিষয়ে দৃশ্যমান অগ্রগতি সাধিত হয়েছে এবং এ ধারা অব্যাহত রাখতে তিনি দৃঢ় প্রতিজ্ঞাবদ্ধ।

৩। বিস্তারিত আলোচনান্তে সভায় নিম্নোক্ত সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়:

- (ক) চলতি অর্থবছরের কার্যক্রমের ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে হবে;
- (খ) অভিযোগ গ্রহণ ও প্রতিকারে স্বচ্ছতা, জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে হবে।

৪। সভায় আর কোন আলোচ্য বিষয় না থাকায় সভাপতি সকলকে ধন্যবাদ জানিয়ে সভার সমাপ্তি ঘোষণা করেন।



মোহাম্মদ মাহফুজুর রহমান
মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ) এবং
APA টিম প্রধান, বাপক

স্মারক নম্বর: ৩০.৩২.০০০০.০২১.০৬.০০৪.২০.২৭৬

তারিখ: ১০ আষাঢ় ১৪২৮

২৪ জুন ২০২১

বিতরণ (জ্যেষ্ঠতার ক্রমানুসারে নয়):

- ১) মহাব্যবস্থাপক, মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন ও অর্থ) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ২) মহাব্যবস্থাপক (অতিরিক্ত দায়িত্ব), মহাব্যবস্থাপক (ডিএফও) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ৩) মহাব্যবস্থাপক, মহাব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ৪) মহাব্যবস্থাপক, মহাব্যবস্থাপক (পূর্ত) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ৫) মহাব্যবস্থাপক, মহাব্যবস্থাপক (পরিকল্পনা) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ৬) অধ্যক্ষ (এনএইচটিটিআই) (ভারপ্রাপ্ত), মহাব্যবস্থাপক (অধ্যক্ষ) এর দপ্তর, বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন
- ৭) ব্যবস্থাপক/ইউনিট ব্যবস্থাপক, (সকল), বাংলাদেশ পর্যটন করপোরেশন



রাকিবুল হাসান
উপব্যবস্থাপক (প্রশাসন) এবং APA
ফোকাল পয়েন্ট, বাপক